

Rüdiger Zarnekow • Walter Brenner  
Uwe Pilgram

# Integriertes Informations- management

Strategien und Lösungen für das  
Management von IT-Dienstleistungen

Mit 84 Abbildungen

*fyj* Springer

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung.....</b>	<b>1</b>
1.1	Status quo des Informationsmanagements.....	1
1.2	Rolle von IT-Dienstleistungen im Unternehmen.....	3
1.3	Die Herstellung von IT-Dienstleistungen.....	5
1.4	Integriertes Informationsmanagement.....	7
1.5	Aufbau des Buches.....	8
<b>2</b>	<b>Entwicklungen und Herausforderungen im Informationsmanagement.....</b>	<b>10</b>
2.1	Vom IT-Bereich zum IT-Dienstleister.....	10
2.1.1	<i>Einordnung.....</i>	<i>10</i>
2.1.2	<i>IT-Dienstleister.....</i>	<i>10</i>
2.1.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen.....</i>	<i>16</i>
2.2	Von der Projekt- zur Produktsicht.....	17
2.2.1	<i>Einordnung.....</i>	<i>17</i>
2.2.2	<i>IT-Leistungen und IT-Produkte.....</i>	<i>17</i>
2.2.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen.....</i>	<i>30</i>
2.3	Industrialisierung der IT-Leistungserstellung.....	31
2.3.1	<i>Einordnung.....</i>	<i>31</i>
2.3.2	<i>IT-Leistungserstellung.....</i>	<i>31</i>
2.3.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen.....</i>	<i>36</i>
2.4	Integriertes Management von Portfolio, Entwicklung und Produktion.....	36
2.4.1	<i>Einordnung.....</i>	<i>36</i>
2.4.2	<i>Integriertes Management.....</i>	<i>37</i>
2.4.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen.....</i>	<i>41</i>
2.5	Lebenszyklusorientiertes Informationsmanagement.....	41
2.5.1	<i>Einordnung.....</i>	<i>41</i>
2.5.2	<i>Lebenszyklusbetrachtungen.....</i>	<i>42</i>
2.5.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen.....</i>	<i>52</i>
2.6	Standardprozesse für das Informationsmanagement.....	52
2.6.1	<i>Einordnung.....</i>	<i>52</i>
2.6.2	<i>Referenzmodelle.....</i>	<i>53</i>
2.6.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen.....</i>	<i>64</i>
2.7	Zusammenfassung.....	64

<b>3</b>	<b>Integriertes Informationsmanagement.....</b>	<b>66</b>
3.1	Modellüberblick: Vom Plan-Build-Run zum Source-Make-Deliver.....	66
3.2	Modellbausteine.....	71
3.2.1	<i>Govern</i> .....	71
3.2.2	<i>Source</i> .....	76
3.2.3	<i>Deliver</i> .....	85
3.2.4	<i>Make</i> .....	93
<b>4</b>	<b>Beispiele eines integrierten Informationsmanagements.....</b>	<b>115</b>
4.1	Six-Sigma-Analyse von IT-Produktionsprozessen.....	115
4.1.1	<i>Grundlagen von Six-Sigma</i> .....	115
4.1.2	<i>Six-Sigma-Analyse des IT-Anwendungssupport</i> .....	118
4.2	Integrierte Kostenkalkulation von IT-Produkten.....	122
4.2.1	<i>Status-quo in der IT-Kostenrechnung</i> .....	123
4.2.2	<i>Integrierte Kostentabellen als Kalkulationsinstrument</i> .....	127
4.2.3	<i>Prototypische Umsetzung ausgewählter Elemente</i> .....	133
4.3	Lebenszykluskosten von IT-Anwendungen.....	137
4.3.1	<i>Der IT-Anwendungslebenszyklus</i> .....	138
4.3.2	<i>Analyse der Lebenszykluskosten</i> .....	140
4.3.3	<i>Konsequenzen für das Informationsmanagement</i> .....	143
AA	Wertanalyse von IT-Produkten.....	145
4.4.1	<i>Grundsätze und Grundbegriffe der Wertanalyse</i> .....	145
4.4.2	<i>Wertanalyse für ein IT-Produkt "E-Mail-Service"</i> .....	150
4.5	Möglichkeiten und Grenzen der ITIL im Rahmen eines integrierten IM..	155
4.5.1	<i>Granularitätsstufen der ITIL-Module</i> .....	156
4.5.2	<i>Einordnung der ITIL in das IIM-Modell</i> .....	156
<b>5</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>164</b>
<b>6</b>	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>167</b>
<b>7</b>	<b>Autoren.....</b>	<b>169</b>